



Praxisorganisation

Qualität erhöhen, Effizienz steigern



# Organisationen sind durch fünf wichtige Merkmale gekennzeichnet



- Organisationen sind
  - Zusammenschlüsse von Personen,
  - zielgerichtet,
  - auf Dauer eingerichtet,
  - arbeitsteilig und
  - hierarchisch gegliedert.
- In der Folge sind Organisationen äußerst komplexe und vielfältig anfällige Systeme.



## Symptome, die erkennen lassen, dass es in Ihrer Organisation nicht funktioniert









### Einblicke in den Praxisalltag:

- Mitarbeiter sind nicht ausreichend motiviert.
- Das Praxisklima lässt zu wünschen übrig.
- Vorhaben verlaufen im Sande.
- Mitarbeiter verstehen nicht, worum es geht.
- Ohne Kontrolle läuft nichts.
- Es ziehen nicht alle an einem Strang.
- Die Identifikation könnte größer sein.
- Sie sind unzufrieden, weil nicht alles so läuft, wie Sie sich das vorstellen.
- Sie machen die Erfahrung, dass es sehr schwierig ist, gutes Personal zu finden.
- Ihre Mitarbeiter machen häufig Fehler, aber keiner ist Schuld.



## Organisationsanalysen sind leicht, aber nicht einfach

Sie sind <u>leicht</u>, weil es eigentlich nur drei Fragen sind, die es zu beantworten gilt:

- Welche Rahmenbedingungen und Handlungsmöglichkeiten bieten die Praxis und das Umfeld dem Einzelnen/Beschäftigten?
- 2. Welche **Verhaltensmuster** ergeben sich aus den Rahmenbedingungen in den jeweiligen Praxisalltagssituationen?
- 3. Welche **Ergebnisse** ergeben sich aus den Handlungen der Einzelnen/Beschäftigten?

#### Sie sind <u>nicht einfach</u>, weil ...

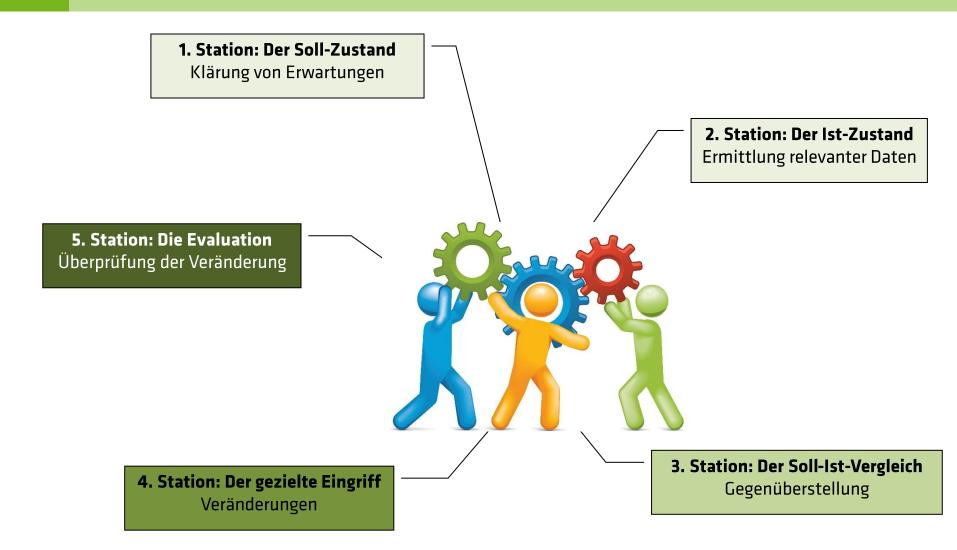
... "Organisationsanalysen" in einem umfassenden Sinne praktisch unmöglich sind, denn Praxen bestehen aus einer Vielfalt von Aspekten, Strukturen und Wirkungsmechanismen, die nie in ihrer Komplexität voll abbildbar sind.

Sie können aber **selektive Aspekte** Ihres Praxislebens erfassen, bewert- und veränderbar werden lassen.





## Fünf Stationen Ihrer Organisationsanalyse





## Aus der Gegenwart Rückschlüsse für die Zukunft ziehen



## Inhalte Ihrer Organisationsanalyse könnten sein die Klärung der ...

- ... Vorerfahrungen und Erwartungen,
- Praxisvision, Praxismission und Praxisziele,
- ... Umweltabhängigkeit und -einflüsse,
- ... "Kunden"-Erwartungen und Praxisaufgaben,
- ... Führungskultur, Aufgaben- und Verantwortungsverteilung,
- ... praxisinternen Konflikte, Beziehungen, Lösungsmuster,
- ... Praxisabläufe, -strukturen und -prozesse,
- ... Praxisatmosphäre, des Praxisklimas u. der Zusammenarbeit
- ... o. ä. m.



## Beispielhafter Ablauf



Schritt: Problembenennung
 Sie sagen uns, wofür Informationen benötigt werden.

2. Schritt: Gegenstandsbenennung
Sie sagen uns, welche Schwerpunkte Sie besonders bearbeitet hahen möchten.

Wir beobachten u. a. Arbeitsbereiche, Arbeitsabläufe, Personaleinsatz, Personalkompetenzen, räumliche + technische Ausstattung.

4. Schritt: Auswertung Wir sagen Ihnen in komprimierter Form, was wie, wo und vermutlich weshalb so oder so zu sehen ist.

5. Schritt: Verwendung Wir begleiten Sie dabei, die geplante Reorganisation so zu steuern, dass die Effizienz und die Zufriedenheit steigen.

6. Schritt (optional): Workshop
Wir schulen Ihr Team und begleiten bei der Implementierung
effizienterer Abläufe.



## Der Weg zu mehr Wissen ist meist zweigleisig







### **Beobachtung**

Gegenstand ist die direkte Erfassung von Verhalten und Abläufen.

#### **Vorteil:**

Unmittelbarkeit zum Vorgang

#### **Nachteil:**

 macht Zusammenhänge nicht sichtbar

### Workshop

Gegenstand ist die direkte Schulung von Verhalten und Abläufen.

#### **Vorteil:**

- Zusammenhänge werden sichtbar
- Optimierungsmaßnahmen werden direkt eingeübt

#### **Nachteil:**

Unmittelbarkeit fehlt



## "Versandung" vermeiden, einfach wachsen



#### Ihr Nutzen:

- Sie gewinnen an Sicherheit, weil Sie wissen, wann, wie und was in Ihrer Praxis passiert.
- Neue Abläufe werden erprobt, eingeübt und verankert.
- Die Effizienz wird erhöht.
- Sie können die Potenziale Ihres Personals besser nutzen.
- Die Motivation steigt, das Praxisklima verbessert sich.
- Sie haben auch mal "Feierabend" frei von der Praxis.
- Ihr Leben gewinnt an Lebensqualität.



## Sie wollen mehr über Kock + Voeste wissen?

Alle Mandanten und Geschäftspartner profitieren von:

- + über 30-jähriger Erfahrung
- über 30-jähriger exzellenter Beratungsleistung
- + über 30-jähriger erfolgreicher Kooperation mit Partnern

Wir unterstützen unsere Mandanten erfolgreich in der Entwicklung und Umsetzung aller Maßnahmen des erfolgreichen Managements.





## Die Geschäftsführer stellen sich vor



#### Jonas Kock

Mitinhaber und Geschäftsführer der KOCK + VOESTE GmbH

langjährige Erfahrung in Einzel- und Gruppenberatung und -training sowie in der Begleitung von Veränderungs- und Entwicklungsprozessen, vornehmlich im Gesundheitswesen

#### **Qualifikationen**

Bachelor of Arts Betriebswirtschaftslehre, Systemischer Prozessbegleiter, Fachberater Heilberufe, Autor

#### Berater für

Gründungen, Optimierungen, Praxisentwicklung, Controlling und Sanierungen

#### Kontakt

jonas.kock@kockundvoeste.de



### Die Geschäftsführer stellen sich vor II



#### Stephan F. Kock

Mitinhaber und Geschäftsführer der KOCK + VOESTE GmbH

langjährige Erfahrung in Einzel- und Gruppenberatung und -training sowie in der Begleitung von Veränderungs- und Entwicklungsprozessen, vornehmlich im Gesundheitswesen.

Studium der Theologie und Psychologie

Sanierungsberater (KMU), Supervisor (DGSv), Systemischer Coach (SG) und Prozessbegleiter (BiF), Wirtschaftsmediator (Steinbeis), Mediator (IHK), Qualitätstrainer (EFQM, QEP), Autor, Moderator und OE-Entwickler (FAKD), seelsorgerliche Ausbildung (HdK)

<u>Kontakt</u> stephan.kock@kockundvoeste.de



## Die Partnerinnen stellen sich vor III



**Ute C. Amting** 

Partnerin der KOCK + VOESTE GmbH

langjährige Erfahrung in Einzel- und Gruppenberatung und -training sowie in der Begleitung von Veränderungs- und Entwicklungsprozessen im Gesundheitswesen mit den Schwerpunktthemen Praxis- und Unternehmensanalyse sowie Praxis- und Unternehmenssteuerung, Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement

Diplom-Kauffrau, Hotelkauffrau, Systemischer Coach (SG), EFQM-Assessorin, Qualitätsbeauftragte (DGQ), Sanierungsberaterin (KMU)

Kontakt ute.amting@kockundvoeste.de



## Die Partnerinnen stellen sich vor IV



#### Katrin Ueberschär

Partnerin und Prokuristin der KOCK + VOESTE GmbH

langjährige Erfahrung in Einzel- und Gruppenberatung und -training sowie in der Begleitung von Veränderungs- und Entwicklungsprozessen im Gesundheitswesen mit den Schwerpunktthemen Praxis- und Unternehmensanalyse sowie Praxis- und Unternehmenssteuerung, Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement

Bankbetriebswirtin, Systemischer Coach (SG), Autorin

#### <u>Kontakt</u>

katrin.ueberschaer@kockundvoeste.de



## Kock + Voeste Beratungsgrundsätze – Werte schaffen Erfolge

**Fähigkeiten + Erfahrungen**: Wir übernehmen ausschließlich Aufträge, für deren Bearbeitung wir alle erforderlichen Fähigkeiten und Erfahrungen bieten können.

Vorteile für Mandanten: Wir empfehlen unsere Dienste ausschließlich unter der Voraussetzung, dass unsere Arbeit für den Mandanten Vorteile bringt.

**Realisierung der Vorschläge**: Wir arbeiten Empfehlungen aus und wirken aktiv bei der Realisierung der Vorschläge mit.

**Unabhängigkeit von Dritten**: Wir sind grundsätzlich eigenverantwortlich tätig und akzeptieren in der Ausübung unserer Tätigkeit keine Einschränkung unserer Unabhängigkeit durch die Erwartungen Dritter.

**Unvoreingenommenheit + Objektivität**: Wir erstellen keine Gefälligkeitsberichte, sondern führen unsere Beratung unvoreingenommen und objektiv durch.

**Neutralität**: Wir verpflichten uns zur Neutralität gegenüber Lieferanten von Geräten, Hilfsmitteln und Diensten, die zur Verwirklichung von Vorschlägen erforderlich sind.

**Honorar**: Wir berechnen Honorare, die im richtigen Verhältnis zu Umfang und Inhalt der durchgeführten Arbeiten stehen und vor Beginn der Beratungstätigkeit mit dem Mandanten abgestimmt worden sind.



## Referenzauswahl – Nicht nur Ärzte + Zahnärzte vertrauen uns

**Über 30 Jahre Beratungserfahrung**: Betreuung von mehr als 12.500 ambulanten Gesundheitsunternehmen bundesweit

Seminare und Schulungen: über 36.000 Seminarteilnehmer seit 1989

**Beratungsförderung durch BMWi möglich**: qualifizierter und anerkannter Berater für gesetzliche Fördermöglichkeiten

**Schulungsförderung**: etablierte Schulungen für Führungskräfte, Inhaber und Mitarbeiter

**Branchenspezifische Schulungen**: spezielle Schulungsprogramme für Banken, Pharmaindustrie, KVen, KZVen, Kammern, Apothekerverbände, Akademie für Selbstverwaltung und Praxismanagement, FVDZ und zahlreiche weitere Einrichtungen und Unternehmen im Gesundheitswesen

**Kooperationen**: Zusammenarbeit mit verschiedenen Körperschaften und Verbänden des ambulanten Gesundheitswesens

**Veröffentlichungen**: Vorträge, Fachseminare, Referate und Buchveröffentlichungen zum Beratungsspektrum

**Seminare und Dozententätigkeit**: bundesweite Seminare und Vorträge in Kooperation und als Eigenveranstaltungen

**Mitgliedschaften**: aktive Mitgliedschaften in branchenbezogenen Verbänden und Organisationen wie DGQ, DGSV, EFQM und anderen



## Kock + Voeste Qualität ist unsere Strategie



Existenz gründen



Abrechnung optimieren



Qualität erhöhen



Wachstum sichern



Personal führen



Krisen meistern

Als Beratungs- und Trainingsunternehmen schätzen uns Kammern, KVen, KZVen, Apothekerverbände, Einrichtungen im Gesundheitswesen, die Deutsche Apotheker- und Ärztebank, Sparkassen sowie zahlreiche andere Banken, Finanzdienstleister und Steuerberater als Kooperationspartner.

Wir arbeiten seit über 30 Jahren eng mit Expertenverbünden aus Wirtschaft, Steuer und Recht zusammen.

Eine Referenzliste unserer Erfolge stellen wir Ihnen auf Wunsch gern zur Verfügung.



## So können Sie Kock + Voeste erreichen



Kock + Voeste GmbH Wolfener Straße 32-34/Haus K 12681 Berlin

Telefon 0800/3186 000 (kostenfrei)
Telefon 030/318669-0
Telefax 030/318669-30
www.kockundvoeste.de
info@kockundvoeste.de









